

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINA DIRETTORIALE N.360 DEL 28-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Danglar xxxxx c/ Tim-Telecom Italia xxxx – utenza n. xxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il*

disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 54146 del 3 dicembre 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 15 dicembre 2015, prot. n. 55910, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) la mancata portabilità della linea da Tim a Vodafone; 2) la mancata risposta ai reclami.

In particolare, il ricorrente ha esposto di aver stipulato con Vodafone, durante il mese di "aprile del 2014", un contratto di utenza telefonica fissa, con contestuale richiesta di portabilità della linea. La procedura di portabilità, purtroppo, non si è mai conclusa. L'utenza è, infatti, rimasta nella disponibilità del precedente gestore, con il quale è stato mantenuto il rapporto di fornitura, ma l'istante è stato costretto a dover sostenere una duplicazione di costi, avendo ricevuto sia fatture da Tim (donating) che dal Vodafone (recipient).

Alla data di presentazione dell'istanza di definizione, Vodafone non aveva ancora provveduto alla portabilità della linea, ed .

L'istante, pertanto, ha domandato:

- a) l'indennizzo per l'omessa portabilità del numero dal mese di "aprile 2015" ai sensi dell'art. 6, co. 1, delibera 73/11/CONS;
- b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- c) il risarcimento dei danni patiti;
- d) il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo preliminarmente, di aver ricevuto nel mese di marzo del 2015 una lettera di disdetta da parte dell'istante. L'utenza sarebbe stata, poi, cessata in adempimento a quanto comunicato dall'utente. Nulla deduce il gestore in merito alla mancata portabilità.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, va dato atto dell'esperimento del tentativo di conciliazione, concluso con il mancato accordo delle parti.

PRELIMINARMENTE, poi, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto la parte istante, dopo averla richiesta, vi ha rinunciato su espressa domanda del presente Ufficio;

PRELIMINARMENTE, deve altresì dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, posto che ai sensi **dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

PRELIMINARMENTE, giova poi osservare che, in seguito a richiesta istruttoria del sottoscritto responsabile, Tim ha prodotto integrazione documentale ex art. 18 delibera 173/07/Cons, depositando gli screenshots inerenti la succitata procedura di portabilità.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue.

Le doglianze dell'istante sono infondate e non meritano accoglimento.

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti con i rispettivi oneri probatori. La richiesta di parte istante di un indennizzo per ritardata portabilità a partire da aprile del 2015, è un mero refuso, ripetutamente riprodotto nell'istanza di definizione. Siffatta circostanza, tuttavia, non impedisce di valutare le ragioni dell'utente, in quanto, dinanzi a questa Autorità, le richieste di parte ricorrente vanno interpretate nel loro significato più logico e pertinente.

Senonché, non sembrano stati lesi da Tim interessi o diritti del ricorrente meritevoli di indennizzo.

Le schermate, infatti, hanno evidenziato le ragioni dei due rifiuti alla portabilità. In occasione della prima richiesta di Vodafone - del 16 aprile 2014 - Tim ha rifiutato la portabilità per l'esistenza di un codice di migrazione errato. La seconda e

ultima richiesta di portabilità, invece, risale al 23 maggio 2014 ed è stata bocciata da Tim con la causale di scarto "il dn non è del tipo Linea Specificato". Dalla documentazione in atti, infatti, non emergono ulteriori richieste di portabilità per la numerazione *de qua*. Sicché, il recipient, aveva l'onere di informare l'istante in ordine all'impedimento tecnico che inibiva il completamento della procedura di trasferimento della suddetta risorsa numerica, così come aveva l'obbligo di attivarsi, proseguendo con l'invio di ulteriori richieste di portabilità.

In tal senso, giova precisare come nei confronti del gestore Vodafone fosse stato avviato un procedimento di definizione, giunto a conclusione. Un confronto tra i due operatori, sarebbe stato invero auspicabile. La presente circostanza tuttavia non preclude di poter definire l'insussistenza di responsabilità da parte del donating, con rigetto della domanda. In assenza di ulteriori richieste di migrazione infatti Tim non avrebbe potuto trasferire l'utenza, né avrebbe potuto attivarsi autonomamente in mancanza di impulso.

Quanto alla domanda per la mancata risposta al reclamo, anch'essa non è fondata e non può trovare accoglimento. L'utente non allega, infatti, alcun reclamo a comprova delle sue affermazioni, con conseguente rigetto della domanda.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda del ricorrente.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...*, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATA la partecipazione di un delegato del ricorrente all'udienza di conciliazione, il rigetto dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, non ricorrono le condizioni per riconoscere il rimborso delle spese di procedura in favore del ricorrente;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto dell'istanza di definizione promossa dal Sig. Danglar C.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Michele Ripepi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale